



§ 29

Vuoden 2020 talousarvion toteutumattomat sitovat toiminnan tavoitteet

HEL 2021-000408 T 02 02 01

Päätös

Kaupunginvaltuusto hyväksyi kaupunginkanslian, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan, työterveysliikelaitoksen johtokunnan, kasvat- ja koulutuslautakunnan, kaupunkiympäristölautakunnan, pelastuslautakunnan, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan ja sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitykset vuoden 2020 talousarvion sitovien toiminnan tavoitteiden toteutumatta jäämisestä.

Samalla kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavan toivomusponnen:

Hyväksyessään selvitykset vuoden 2020 talousarvion toteutumattomista sitovista tavoitteista kaupunginvaltuusto edellyttää toimialoja selvittämään mahdollisuutta arvioida kaupungin henkilöstön työhyvinvointia vuonna 2020 koronakriisin keskellä sekä selvittämään erilaisia malleja palkita työntekijöitä. Palkitsemisen kriteereinä voidaan käyttää mm. työn koronan aiheuttama raskaus, terveysriskit, työn nopeat ja pitkäaikaiset muutokset. (Eveliina Heinäluoma)

Käsittely

Valtuutettu Eveliina Heinäluoma ehdotti valtuutettu Sandra Hagmanin kannattamana hyväksyttäväksi seuraavan toivomusponnen:

Hyväksyessään selvitykset vuoden 2020 talousarvion toteutumattomista sitovista tavoitteista kaupunginvaltuusto edellyttää toimialoja selvittämään mahdollisuutta arvioida kaupungin henkilöstön työhyvinvointia vuonna 2020 koronakriisin keskellä sekä selvittämään erilaisia malleja palkita työntekijöitä. Palkitsemisen kriteereinä voidaan käyttää mm. työn koronan aiheuttama raskaus, terveysriskit, työn nopeat ja pitkäaikaiset muutokset.

Kaupunginvaltuusto hyväksyi ensin yksimielisesti kaupunginhallituksen ehdotuksen.

1 äänestys



Valtuutettu Eveliina Heinäluoman ehdottama toivomusponsi JAA, vastustus Ei

JAA-ehdotus: Hyväksyessään selvitykset vuoden 2020 talousarvion toteutumattomista sitovista tavoitteista kaupunginvaltuusto edellyttää toimialoja selvittämään mahdollisuutta arvioida kaupungin henkilöstön työhyvinvointia vuonna 2020 koronaviruksen keskellä sekä selvittämään erilaisia malleja palkita työntekijöitä. Palkitsemisen kriteereinä voidaan käyttää mm. työn koronan aiheuttama raskaus, terveysriskit, työn nopeat ja pitkäaikaiset muutokset.

Ei-ehdotus: Vastustaa

Jaa-äännet: 56

Alviina Alametsä, Maija Anttila, Pentti Arajärvi, Paavo Arhinmäki, Katju Aro, Sirpa Asko-Seljavaara, Eva Biaudet, Silja Borgarsdottir Sandelin, Mika Ebeling, Laura Finne-Elonen, Tuula Haatainen, Mia Haglund, Sandra Hagman, Jussi Halla-aho, Joel Harkimo, Eveliina Heinäluoma, Mari Holopainen, Veronika Honkasalo, Abdirahim Husu Hussein, Nuutti Hyttinen, Ville Jalovaara, Jukka Järvinen, Atte Kaleva, Emma Kari, Oso Kivekäs, Mai Kivelä, Dan Koivulaakso, Laura Kolbe, Pia Kopra, Terhi Koulumies, Anna Laine, Johanna Laisaari, Sami Muttilainen, Björn Månsson, Jarmo Nieminen, Dani Niskanen, Amanda Pasanen, Terhi Peltokorpi, Petrus Pennanen, Sirpa Puhakka, Marcus Rantala, Mari Rantanen, Tuomas Rantanen, Nasima Razmyar, Suldaan Said Ahmed, Mirita Saxberg, Leo Stranius, Johanna Sydänmaa, Ilkka Taipale, Sampo Terho, Thomas Wallgren, Jani Valpio, Reetta Vanhanen, Sinikka Vepsä, Sanna Vesikansa, Ozan Yanar

Ei-äännet: 1

Otto Meri

Tyhjä: 26

Ted Apter, Harry Bogomoloff, Jussi Chydenius, Juha Hakola, Jasmin Hamid, Atte Harjanne, Arja Karhuvaara, Tapio Klemetti, Kauko Koskinen, Heimo Laaksonen, Mia Nygård-Peltola, Hannu Oskala, Jenni Pajunen, Pia Pakarinen, Matti Parpala, Jaana Pelkonen, Mika Raatikainen, Risto Rautava, Laura Rissanen, Wille Rydman, Daniel Sazonov, Anni Sinnemäki, Osmo Soininvaara, Lilja Tamminen, Ulla-Marja Urho, Jan Vapaavuori

Poissa: 2

Maria Ohisalo, Paavo Väyrynen

Kaupunginvaltuusto hyväksyi valtuutettu Eveliina Heinäluoman ehdottaman toivomusponnen.

Esittelijä

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



17.02.2021

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Riina Kopola, erityissuunnittelija, puhelin: 310 28256
riina.kopola(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Kansliapäällikön kirje 20.1.2021
- 2 Taloushallintopalveluliikelaituksen johtokunta 28.1.2021
- 3 Työterveysliikelaituksen johtokunta 26.1.2021
- 4 Kasvatus- ja koulutuslautakunta 19.1.2021
- 5 Kaupunkiympäristölautakunta 26.1.2021
- 6 Pelastuskomentajan kirje 22.1.2021
- 7 Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 2.2.2021
- 8 Sosiaali- ja terveyslautakunta 2.2.2021

Muutoksenhaku

Kunnallisvalitus, valtuusto

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Vuoden 2020 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Kaupunginkanslia, taloushallintopalveluliikelaituksen johtokunta, työterveysliikelaituksen johtokunta, kasvatus- ja koulutuslautakunta, kaupunkiympäristölautakunta, pelastuslautakunta, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta ja sosiaali- ja terveyslautakunta perustelevat seuraavasti, miksi vuoden 2020 talousarvion sitovat toiminnan tavoitteet eivät toteutuneet.

Keskushallinto

Kaupunginkanslia

Tavoite: Johtamistyön parantaminen ja toimintakulttuurin kehittäminen.

Toteuma: Tavoitteen mittari, Kunta10-kyselyn 2020 tulosten paraneminen verrattuna vuoden 2018 tuloksiin valmentavan johtamisen kysymysten kohdalla, jäi toteutumatta.



Asetettu tavoite saavutettiin viidellä osastolla. Yksi osasto jäi asetetusta tavoitteesta, mutta kyseisen osaston sisällä yksiköiden tulokset erosivat toisistaan. Tavoitteet saavuttaneiden yksiköiden hyviä toimintatapoja vahvistetaan ja heikommin sijoittuneiden työyksiköiden kehittämistoimenpiteisiin kiinnitetään jatkossa enemmän huomiota.

Taloushallintopalveluliikelaitos

Tavoite: Toimimme vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti.

Toteuma: Tavoitteen mittari, tilikauden tulos on vähintään 10 000 euroa, jäi toteutumatta. Alustavan tilinpäätöksen mukainen tilikauden tulos on noin 900 000 euroa tappiollinen.

Koronapandemia vaikeutti talouden ennustamista ja riittävää ennakkointia toiminnan sopeuttamisessa. Koronapandemian vuoksi asiakaslaskutus supistui ja tällä oli suora vaikutus liikelaitoksen liikevaihtoon, joka toteutui noin 1,4 miljoonaa euroa talousarviota pienempänä. Liikevaihtoon ja asiantuntijatyön resursointiin vaikutti huomattavasti myös kesäkuussa 2020 tehty HR- ja palkanlaskentajärjestelmän päivityssopimuksen purkamispäätös, jonka vuoksi budjetoitua asiantuntijatyötä jäi laskuttamatta. Tämän nettovaikutus tulokseen oli noin -600 000 euroa.

Tavoite: Asiakastyytyväisyys kehittyi myönteisesti, tavoittelemme tasoa erittäin hyvä.

Toteuma: Tavoitteen mittari, taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakastyytyväisyys on vähintään 3,95 (asteikolla 1-5), jäi toteutumatta. Toteuma oli 3,78.

Asiakastyytyväisyys kasvoi vuoden 2019 tuloksesta (3,61), mutta jäi alle asetetun tavoitteen. Vuonna 2020 kyselyn vastausprosentti oli 30 ja vastaajien määrä ennätyskorkea, yhteensä 1 683. Kyselyssä keskityttiin palvelukokonaisuuksiin. Lisäksi vastaajien oli mahdollista antaa entistä enemmän vapaata palautetta, jota taloushallintopalveluliikelaitos hyödyntää palvelujensa kehittämisen pohjana. Kyselystä saatujen avointen vastausten perusteella yksittäisiä kehittämistoimia voidaan kohdistaa aiempaa tarkemmin.

Työterveysliikelaitos

Tavoite: Käyttäjätyytyväisyyttä kuvaavaan asiakaskokemuksen taustalla on palveluiden saatavuus, sujuvuus ja helppous.

Toteuma: Tavoitteen mittari, asiakaskokemusta kuvaava nettosuositte-luindeksi (NPS) on 70, jäi toteutumatta. NPS:n toteuma oli 67.



NPS kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Vaikka tavoitetta ei saavutettu, on tulos erinomainen, kun huomioidaan koronan vaikutukset Työterveys Helsingin toimintaan. Koronakriisi on muuttanut Työterveys Helsingin toimintaa olennaisesti. Pääasiassa ennaltaehkäiseviin työterveyspalveluihin keskittynyt organisaatio muutti nopeasti toimintansa painopistettä, jotta se onnistui huolehtimaan koronavirustilanteen hoidosta. Muutos oli merkittävä ja vaati Työterveys Helsingiltä uudelleenorganisointia ja kykyä ottaa uusia toimintatapoja käyttöön nopeasti, kun hoidon prosessit ja linjaukset muutuivat keväällä koko maassa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Tavoite: Mahdollistamme jokaiselle oppijalle yksilöllisesti sopivia tapoja oppia ja opiskella.

Toteuma: Tavoitteelle oli määritelty viisi toteutumista määrittelevää mittaria, joista neljässä, varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa, lukio-koulutuksessa ja vapaassa sivistystyössä tavoitetaso toteutui. Ammatillisen koulutuksen osalta mittari jäi toteutumatta.

Ammatillisen koulutuksen mittari, negatiivinen keskeyttäminen vähenee yhden prosenttiyksikön vuoteen 2019 verrattuna, jäi toteutumatta. Tavoitteena oli, että negatiivisesti keskeyttäneiden opiskelijoiden osuus on korkeintaan 7,4 % (666 opiskelijaa). Toteuma oli 12,7 % (1 142 opiskelijaa).

Koronalla on ollut vaikutusta opiskelijoiden eroamiseen oppilaitoksen tarjoamista tukitoimista huolimatta. Nopea siirtyminen etäopetukseen haastoi ammatillisten sisältöjen toteuttamisen ja opettajien digipedagogiset valmiudet annetusta tuesta huolimatta. Etäopetuksen työvälineet saatiin opiskelijoiden käyttöön viiveellä. Työllisyystilanteen nopea heikentyminen ja työssäoppimispaikkojen peruuntuminen on vaikuttanut opiskelumotivaatioon.

Stadin ammatti- ja aikuisopistossa jokaisen opiskelijan opinnoissa etenemistä seurataan säännöllisissä ja moniammatillisissa "CheckPoint"-tapaamisissa. CheckPointeissa ensisijaisena lähtökohtana on tunnistaa opiskelijoiden tuen tarve mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä sopia tukitoimenpiteistä ja keinoista poissaoloihin puuttumiseksi oppilaitoksen "Poissaolojen portaat"-toimintamallin mukaisesti. Opinnoista poisjääneitä opiskelijoita tavoitellaan monikanavaisesti ja alaikäisten osalta myös huoltajiin ollaan yhteydessä. Lisäksi etsivää nuorisotyötä kontaktoidaan. Yhteydenotoista huolimatta useita opiskelijoita ei tavoitettu lainkaan.



Tavoite: Käytämme koko kaupunkia oppimisen ja työnteon ympäristönä.

Toteuma: Tavoitteelle oli määritelty viisi tavoitteen toteutumista määriteltävää mittaria, joista kahdessa, varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen mittareissa, saavutettiin tavoitetasot. Tavoitteeseen ei päästy kolmessa muussa mittarissa, joita olivat lukio- ja ammatillinen koulutus sekä vapaa sivistystyö.

Lukiokoulutuksessa mittari, vähintään 95 % opiskelijoista osallistuu aineenopettajan ja opiskelijoiden yhdessä suunnittelemiin opetussuunnitelman mukaisiin opintokäynteihin korkeakouluissa, yrityksissä tai työpaikoilla, ei toteutunut. Toteuma oli 69,5 %.

Aikuisten lukiokoulutuksen mittari, vähintään 30 %:ssa lukion kursseja toteutetaan opintokäynti, ei toteutunut. Toteuma oli 9,5 %.

Koronaviruksen aiheuttamasta poikkeustilasta johtuen opintokäyntejä ei voitu keväällä toteuttaa maaliskuun puolivälistä eteenpäin. Myös syksyn aikana opintokäyntien toteuttaminen on poikkeustilanteesta johtuen ollut haastavaa, eikä etäopetuksen aikana opintokäyntejä järjestetty kaupungin ohjeiden mukaisesti.

Ammatillisen koulutuksen mittari, työpaikalla tapahtuva oppiminen kasvaa 10 000 päivällä vuoteen 2019 verrattuna, ei toteutunut. Tavoitteena oli, että vuonna 2020 työpaikalla tapahtuvaa oppimista on 379 109 päivänä, toteuma oli 337 346 päivää, mikä on tavoitetasoon verrattuna 41 763 päivää vähemmän (-11,0 %). Työpaikalla tapahtuvan oppimisen osalta korona on vaikuttanut merkittävästi paikkojen saatavuuteen. Opintoja on edistetty muilla tavoin.

Vapaan sivistystyön tavoite, kurssilaisten määrä kasvaa Koillis- ja Itä-Helsingin alueilla 5 % verrattuna vuoteen 2019, jäi toteutumatta. Kurssilaisten määrä laski noin 26 % verrattuna edelliseen vuoteen.

Työväenopiston tavoitteena oli saada vuonna 2020 Koillis- ja Itä-Helsingin alueilla 23 330 kurssilaista, toteuma oli 17 161 kurssilaista. Arbiksen vastaava tavoite oli 954 kurssilaista, toteuma oli 908 kurssilaista. Koronaviruspandemian takia työväenopistojen lähiopetus keskeytettiin kahdesti vuoden aikana. Lisäksi syyslukukauden kurssien maksimikokoja pienennettiin turvavälien mahdollistamiseksi opetuksessa. Näistä syistä kurssilaisten määrä laski merkittävästi eikä tavoitteen mukaisen kasvun saavuttaminen ollut mahdollista.

Kaupunkiympäristön toimiala

Tavoite: Asuntotuotannon edellytysten turvaaminen ja edistäminen.

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Toteuma: Tavoitteelle oli määritelty neljä toteumista määrittelevää mittaria, joista kaksi jäi toteutumatta

Luovutetun asuinrakennusoikeuden määrän osalta mittariksi oli asetettu 400 000 kerrosneliometriä (k-m²). Luovutetun asuinrakennusoikeuden määrä oli noin 302 000 k-m² eli noin 75 % tavoitteesta.

Asuinrakennusoikeuden luovutusmäärät vaihtelevat vuosittain. Viime vuosina keskimääräinen vuotuinen luovutusmäärä on ollut noin 300 000 k-m². Luovutettavan asuinrakennusoikeuden määrään vaikuttaa koko asuntotuotantoketjun toimivuus. Keskeisiä ketjun osia ovat tontinvarausten ja -luovutusten lisäksi mm. kaavoitus, tonttien rakentamiskelpoiseksi saattamiseen liittyvät prosessit sekä kaupungin oma asuntorakennuttaminen. Lisäksi yleisillä taloudellisilla suhdanteilla on merkittävä vaikutus asuntohankkeiden edistymiseen.

Asuntotuotanto-ohjelman ja katuinvestointiohjelman yhteensovittamista koskevan ATO-mittarin tavoitetasoa ei pystytty osoittamaan.

Asuntotuotanto-ohjelman ja katuinvestointien yhteensovittamiseen liittyvässä tavoitteessa onnistuttiin. Asuntotuotantokohteiden edellyttämät infrainvestoinnit toteutettiin oikea-aikaisesti paria merkitykseltään vähäistä poikkeusta lukuun ottamatta. Tätä toteumaa ei kuitenkaan pystytä vahvistamaan ATO-mittarin avulla, sillä seurannalle kehitettyä laskentalogiikkaa ei olla saatu toimimaan. Näin ollen mittarin tavoitetasoa 360 ei pystytä osoittamaan. Asuntotuotannon ydinprosessityössä on tarkoitus kehittää vakioitu seurantamenetelmä asuntotuotanto-ohjelman ja katuinvestointien yhteensovittamisen onnistumisesta.

Pelastuslaitos

Tavoite: Kiireellinen ensihoito toteutuu tilaajan vaatimusten mukaisesti.

Toteuma: Tavoitteelle oli määritelty kaksi toteutumista määrittelevää mittaria, joista toinen jäi toteutumatta.

Tavoitteen mittari, ensihoidon keskimääräinen tavoittamisviive tulisi olla enintään 8 minuuttia 70 %:ssa kiireellisyysluokkien A ja B tehtävissä, jäi toteutumatta. Tavoittamisviive oli 59 % ja alitti tavoitteen 11 prosenttiyksikköä.

Ensihoidon tehtävämäärä on kasvanut merkittävästi viime vuosina, mutta koronapandemia on laskenut tehtävämäärää vuonna 2020. Koronapotilaan hoidon jälkeen ensihoitoyksiköille joudutaan tekemään sisäpesu, jonka vuoksi yksikkö on pois hälytysvalmiudesta 30–60 minuuttia. Tämä lisää potilaan tavoittamisviivettä, koska korvaava yksikkö



samanaikaiseen tehtävään tulee kauempaa. Vuodelle 2021 lisätään ensihoidon valmiutta.

Tavoite: Henkilöstön osaaminen kehittyy jatkuvasti.

Toteuma: Tavoitteen mittari, täydennyskoulutuksen määrä on vähintään sama kuin vuonna 2019, jäi toteutumatta. Suunniteltujen koulutusten toteutumisaste vuonna 2020 oli 77 %, kun se vuonna 2019 oli 85 %.

Pandemian johdosta suunniteltuja koulutuksia jouduttiin peruuttamaan tai supistamaan. Erityisesti pelastustoiminnan käytännön koulutuksia ei ole ollut mahdollista korvata etäosallistumistekniikoilla.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Kulttuuri ja vapaa-aika

Tavoite: Koko kaupunki on oppimisen, kulttuuristen kohtaamisten, tekemisen ja kansalaistoiminnan paikka.

Toteuma: Tavoitteen mittari, toteutetaan palvelustrategia (työnimi "Me ja muut"), jossa kuvataan palvelukokonaisuuksittain, ketkä muut tuottavat oman sektorin palveluja tai toimintaa ja mikä on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tehtävä palvelutuottajana, jäi toteutumatta.

Koronapandemia hidasti palvelustrategiatyötä, koska yhteissuunnittelua ei voitu tehdä kumppaneiden kanssa ja toimialan johdon ja henkilöstön työaikaa sitoutui ennakoitua enemmän koronakriisin hoitamiseen. Etäosallistuminen ei myöskään soveltunut parhaimmalla mahdollisella tavalla työskentelyyn. Palvelustrategiatyötä jatketaan ja se on vuonna 2021 toimialan sitovana tavoitteena.

Tavoite: Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle.

Toteuma: Mitattaviksi tavoitteiksi oli asetettu kolme toimenpidettä, joista yksikään ei toteutunut kokonaisuudessaan.

Ensimmäisenä toimenpidekokonaisuutena oli parantaa pienten lasten, nuorten sekä ikäihmisten mahdollisuuksia liikkumiseen kaupunginhallituksen hyväksymän liikkumisohjelman mukaisesti.

Tavoitteet pienten lasten liikkumisesta toteutuivat perhehulinoiden ja liikkumiskampanjan muodossa. Nuorten liikkumista edistävät toimenpiteet eivät toteutuneet. Liikkumisen edistäminen eteni keväällä 2020 nuorisotyöyksiköissä hitaasti, sillä yksiköt keskittyivät koronapandemian vuoksi mm. jalkautuvaan nuorisotyöhön. Poikkeustilanteen jatkumisen vuoksi toimenpiteet eivät edenneet syyskaudella lainkaan.



Ikäihmistien alueellisten palvelutorien toteuttaminen ei toteutunut koronapandemian vuoksi. Ikäihmiset kuuluvat riskiryhmään, minkä vuoksi yleisiä, sisätiloissa pidettäviä tilaisuuksia ei voitu järjestää. Ikäihmisille järjestettiin kuitenkin vaihtoehtoista toimintaa koronarajoitukset huomioiden.

Toinen toimenpide oli yhteinen kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa, jossa tavoitteena oli yhteistyörakenteiden luominen toimialojen välille. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastuulla oli toteuttaa helppo ja yhdenvertaisuutta lisäävä uusi toimintamalli ja digialusta, jolla kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiloja ja palveluja voidaan käyttää opetuksen ja varhaiskasvatuksen järjestämiseen.

Koronapandemiasta johtuen uusi toimintamalli, sisäisistä käytännöistä sopiminen ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa yhteisten toimintakäytäntöjen muotoilu jäivät toteutumatta. Sen sijaan digitaalisen alustan toteuttaminen ja sen pilotointi etenivät tavoitteen mukaisesti.

Kolmantena toimenpiteenä oli kaikkien toimialan palvelukokonaisuuksien osallistuminen Helsinki Biennaalin toteuttamiseen. Toimenpide ei toteutunut, koska koronapandemian vuoksi tapahtuma siirrettiin toteuttavaksi vuonna 2021.

Sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveystoimiala

Tavoite: Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastytyvyyttä.

Toteuma: Tavoitteen mittari, asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna, jäi toteutumatta. Toteuma ei tiedossa.

Asiakaspalautelaitteet poistettiin käytöstä 16.3.2020 koronapandemian vuoksi, jonka seurauksena asiakaskokemuksesta ei ole tietoa kokovuosittain vuodelta 2020. Tammi-helmikuun 2020 aikana kerätyn asiakaspalautteen perusteella asiakaskokemus parani vuoteen 2019 verrattuna sekä terveysasemilla että psykiatria- ja päihdepalveluissa.

Tavoite: Palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa.

Toteuma: Tavoitteen kuudesta mittarista kolme jäi toteutumatta. Näistä yksi koski aikuissosiaalityötä ja kaksi terveysasemien kiireettömälle vastaanotolle pääsyä.



Aikuissosiaalityön mittarina oli palvelutarpeen arviointien määrän kasvaminen 10 %:lla suhteessa asiakasmäärään vuoteen 2019 verrattuna. Tavoitearvo oli 66,52 % ja toteuma oli 64,98 %.

Aikuissosiaalityössä palvelutarpeenarviot laaditaan pääsääntöisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Koronapandemiasta johtuen käyntiasiakaiden määrä laski 17,8 % vuoteen 2019 verrattuna, joka vähensi pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrää.

Terveysasematoiminnan mittareita olivat:

- Asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokauden sisällä ($T3 \leq 10$ vrk eli kolmas vapaa ajanvarausaika kalenteripäivissä, odotusaikojen mediaani). T3 oli 27 vuorokautta.
- T3 on vuoden lopussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla. T3 oli vuoden lopussa alle 20 vuorokautta seitsemällä terveysasemalla kahdestakymmenestäkolmesta.

Korona-pandemialla oli merkittävä vaikutus tavoitteen terveysasemia koskevien mittareiden toteutumiselle. Terveysasemien kiireetöntä hoitoa jouduttiin supistamaan kevään 2020 jälkeen ja henkilöstöresursseja on osin siirretty koronatestaukseen ja jäljitykseen.

Terveyskeskuslääkäreiden viroista 74 prosenttia oli täytetty vakinaisella viranhaltijalla ja joulukuussa kokonaan hoitamattomia virkoja oli 20 prosenttia. Lääkärivajeen vuoksi sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 1.12.2020 terveysasemapalvelujen kilpailutuksen periaatteet sekä kahden terveysasemapalvelujen hankinnan sekä 19.1.2021 erikoislääkäreiden, lääkäreiden, lääketieteen kandidaattien ja lääketieteen opiskelijoiden rekrytointipalvelun hankinnan. Lääkärirekrytoinnin tehostamiseksi on hankittu rekrytointiapua ulkoiselta palveluntuottajalta ja käynnistetty yhdessä henkilöstöpalvelujen kanssa hanke, jossa yhtenäistetään rekrytointiprosessit, monipuolistetaan markkinointia ja lisätään Helsingin houkuttelevuutta työpaikkana.

Lisäksi on aktiivisesti uudistettu ja kehitetty johtamista. Terveysasemilla on lisätty sähköisten palvelujen mahdollisuuksia kaikissa asiakaskontaktiteissa ja enenevässä määrin palveluja tarjotaan muutoin kuin lääkärivastaanottojen muodossa. Monipuoliset sähköiset palvelut vapauttavat lääkäreiden aikaa potilastapaamisiin. Lisäksi panostetaan monialaiseen työhön hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaamista järkevällä työnjaolla.

Esittelijä

Kaupunginhallitus



17.02.2021

Lisätiedot

Riina Kopola, erityissuunnittelija, puhelin: 310 28256
riina.kopola(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Kansliapäällikön kirje 20.1.2021
- 2 Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta 28.1.2021
- 3 Työterveysliikelaitoksen johtokunta 26.1.2021
- 4 Kasvatus- ja koulutuslautakunta 19.1.2021
- 5 Kaupunkiympäristölautakunta 26.1.2021
- 6 Pelastuskomentajan kirje 22.1.2021
- 7 Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 2.2.2021
- 8 Sosiaali- ja terveyslautakunta 2.2.2021

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia
Taloushallintopalveluliikelaitos
Työterveysliikelaitos
Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
Kaupunkiympäristön toimiala
Pelastuslaitos
Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala
Sosiaali- ja terveystoimiala

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 08.02.2021 § 100

HEL 2021-000408 T 02 02 01

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää hyväksyä kaupunginkanslian, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan, työterveysliikelaitoksen johtokunnan, kasvatus- ja koulutuslautakunnan, kaupunkiympäristölautakunnan, pelastuslautakunnan, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan ja sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitykset vuoden 2020 talousarvion sitovien toiminnan tavoitteiden toteutumatta jäämisestä.

Esittelijä

pormestari
Jan Vapaavuori

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



17.02.2021

Asia/5

Lisätiedot

Riina Kopola, erityissuunnittelija, puhelin: 310 28256
riina.kopola(a)hel.fi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566